



รายงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร.ศิรินภา พรหมคำ

อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ

ดร.ณัฐวุฒิ บึงจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

มิถุนายน 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ระดับความพึงพอใจของประชาชนขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณสุข ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2)ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า

1)ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 90.37 ด้านสาธารณสุขร้อยละ 92.72 ด้านรายได้/ภาษีร้อยละ 92.10 ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณสุขร้อยละ 91.23 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมร้อยละ 90.85 และด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะร้อยละ 90.00 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 88.17 ด้านการศึกษาร้อยละ 90.37 และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 91.72 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 91.286 ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 92.50 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 92.50

2)ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่าด้านการศึกษามีค่าน้อยกว่าด้านอื่นๆอบต.เข็กน้อย ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน